# Commissariat à la magistrature fédérale Canada

## 2008-2009

### Rapport ministériel sur le rendement

---

L'honorable R.D. Nicholson, C.P., c.r., député
Ministre de la Justice et procureur général du Canada

## Table des matières

**Message du commissaire** ..... **3**

*SECTION I – SURVOL* ..... 4

**1.1 Renseignements sommaires** ..... **5**

**Raison d'être** ..... **5**

**Responsabilités** ..... **5**

**Résultat stratégique** ..... **5**

**Architecture des activités de programme** ..... **6**

**1.2 Sommaire du rendement** ..... **7**

**Résultat stratégique : Une magistrature fédérale indépendante et efficace.** ..... **7**

**Sommaire des réalisations par rapport aux priorités** ..... **8**

Contribution des priorités au résultat stratégique ..... 11

Analyse du risque ..... 11

**Profil des dépenses** ..... **14**

*SECTION II – ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE* ..... 16

**2.1 Résultat stratégique** ..... **17**

**2.2 Activités de programme par résultat stratégique** ..... **17**

**2.3 Avantages pour les Canadiens** ..... **23**

*SECTION III – RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES* ..... **24**

**3.1 Points saillants financiers** ..... **25**

**3.2 Liste des tableaux** ..... **26**

**3.3 Autres sujets d'intérêt** ..... **26**

**Pour obtenir des renseignements supplémentaires** ..... **26**

**Loi appliquée par le Commissariat à la magistrature fédérale Canada** ..... **26**

## Message du commissaire

Je suis heureux de présenter le rapport sur le rendement du Commissariat à la magistrature fédérale Canada (CMF ou le Commissariat) pour la période se terminant le 31 mars 2009.

L'exercice 2008-2009 a été chargé pour le CMF. L'organisation a relevé divers défis de prestation de services alors qu'elle a continué de rehausser l'excellence du service fourni à la magistrature fédérale. Le rapport ministériel sur le rendement du CMF énonce les activités et le rendement connexe du CMF, rendu possible par la mise en œuvre efficace des priorités opérationnelles et administratives du CMF.

Le CMF est une organisation qui s'enorgueillit de répondre aux besoins de sa clientèle, soit les juges de nomination fédérale, et de s'adapter aux défis permanents que pose l'excellence du rendement. Par exemple, au cours du dernier exercice, le CMF a effectué des changements de personnel pour s'adapter à un important défi causé par la retraite d'employés de longue date. Le Commissariat s'est aussi préparé pour l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions de la *Loi sur les juges* qui exigent que nous fournissions une toute nouvelle gamme de services relatifs à la pension à certains membres de la magistrature. Enfin, le CMF a poursuivi sa mise en place d'un système d'évaluation du rendement pour garantir que des services de qualité sont fournis dans l'exécution de son mandat à l'égard du soutien administratif général de la magistrature, de la formation linguistique et de la coopération internationale de même que du soutien à la Commission d'examen de la rémunération des juges.

Le CMF continue de contribuer au résultat stratégique que constitue une magistrature indépendante et efficace en lui rendant des services de qualité supérieure. Selon un sondage sur la satisfaction de la clientèle mené auprès des juges en 2008, 88 % des juges estimaient que le CMF était excellent ou bon dans l'atteinte du résultat stratégique.

Le CMF a atteint une norme élevée de qualité du service au cours de l'exercice 2008-2009. Le Sondage sur la satisfaction de la clientèle de même que les évaluations internes du rendement ont révélé que « les juges sont généralement très satisfaits des services fournis par le CMF. L'organisme fait un excellent travail pour offrir des services administratifs et du soutien à ses clients puisque de nombreuses notes de satisfaction se situent dans la fourchette de 80 % ou plus. Les constatations indiquent que le CMF doit continuer à renforcer sa forte culture de service et s'efforcer de maintenir le niveau et la qualité de service actuels[1].»

Le CMF vise continuellement à améliorer ses pratiques afin de contribuer à une magistrature indépendante et efficace. Je désire souligner le professionnalisme et l'engagement des employés du CMF dans leur réponse aux besoins de service de la magistrature canadienne au cours du dernier exercice (2008-2009).

Claude Provencher, LL.B., MBA

[1] Sommaire, Sondage de 2008 sur la satisfaction de la clientèle, p. 5.

# SECTION I – SURVOL

## 1.1 Renseignements sommaires

**Raison d'être**

Le CMF se considère comme un fournisseur exclusif de services à la magistrature canadienne, réputé pour son efficacité, sa saine gestion et son climat de travail exemplaire.

Énoncé de mission

Nous sommes un organisme fédéral créé par la loi pour soutenir et promouvoir l'indépendance des juges dans l'intérêt public en offrant une vaste gamme de services à la magistrature canadienne.

**Responsabilités**

L'article 73 de la Loi sur les juges prévoit la création du poste de commissaire à la magistrature fédérale dont le titulaire a le rang et le statut d'administrateur général de ministère. L'article 74 précise les attributions du commissaire.

Le Commissariat :

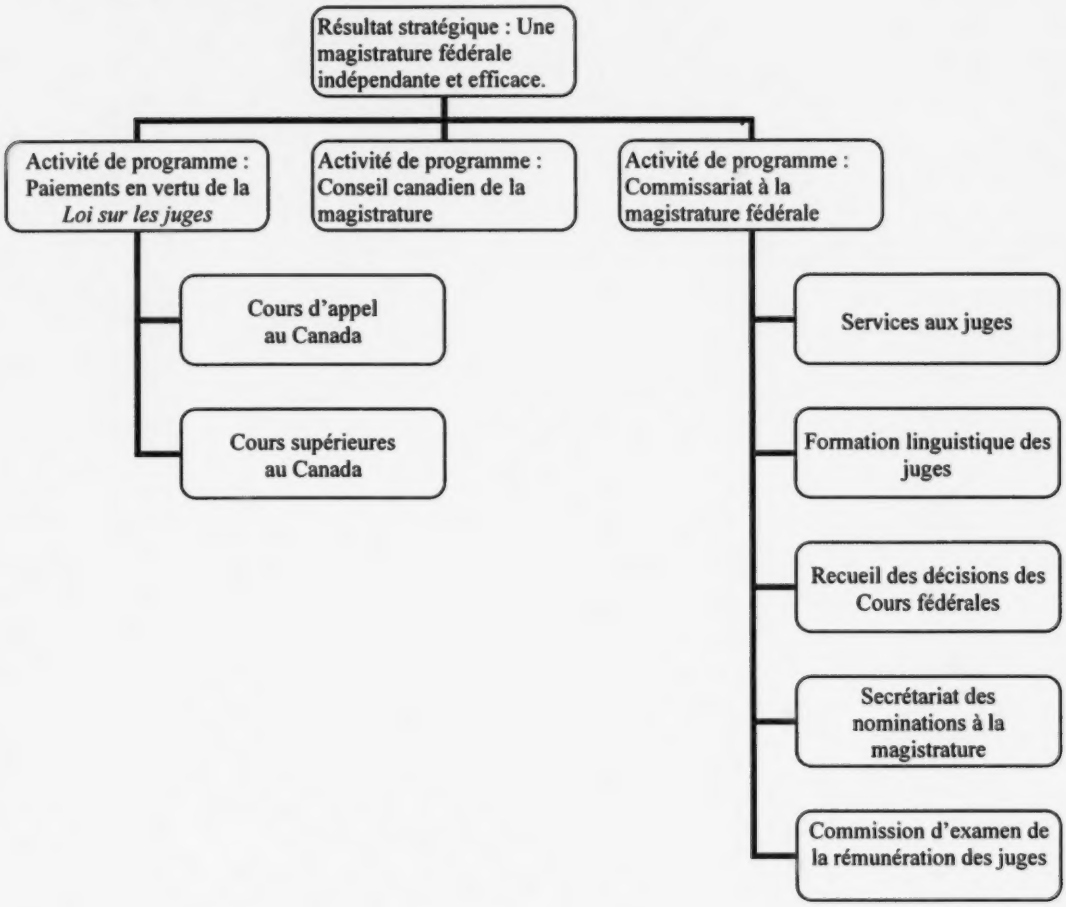
- applique la partie I de la *Loi sur les juges* en assurant aux juges de la Cour d'appel fédérale, de la Cour fédérale, de la Cour canadienne de l'impôt et des cours supérieures provinciales et territoriales le versement d'un salaire, le traitement des indemnités et une pension en conformité avec la *Loi sur les juges*;
- prépare les présentations budgétaires et fournit des services administratifs au Conseil canadien de la magistrature;
- accomplit les missions que le ministre de la Justice lui confie, dans le cadre de sa compétence, pour la bonne administration du système judiciaire au Canada.

**Résultat stratégique**

Le CMF cherche à fournir des services de qualité supérieure à la magistrature canadienne afin de soutenir et promouvoir l'indépendance judiciaire. À cet égard, le CMF contribue au résultat stratégique suivant :

Une magistrature fédérale indépendante et efficace.

## Architecture des activités de programme



## 1.2 Sommaire du rendement

**Ressources financières 2008-2009**

| Dépenses prévues | Total des autorisations | Dépenses réelles |
|---|---|---|
| 408 161 000 $ | 422 115 928 $ | 421 427 469 $ |

Au début de l'exercice 2008-2009, les dépenses prévues du CMF s'élevaient à 408,2 millions de dollars. Au moyen du Budget principal des dépenses, du Budget supplémentaire des dépenses et d'autres rajustements aux dépenses législatives, le CMF s'est fait attribuer 422,1 millions de dollars et les dépenses réelles se sont élevées à 421,4 millions de dollars.

**Ressources humaines 2008-2009** (ETP)

| Prévues | Réelles | Différence |
|---|---|---|
| 70 | 65 | 5 |

La diminution du nombre d'équivalents temps plein (ETP) est principalement causée par le temps supplémentaire requis pour la dotation de postes nécessitant des compétences en raison du départ d'employés de même que par les difficultés rencontrées lors de la dotation pour des postes dans la section des ressources humaines. Au cours du prochain exercice, les ETP prévus correspondront aux ETP réels suivant l'application de plans de relève.

**Résultat stratégique : Une magistrature fédérale indépendante et efficace.**

| Indicateurs de rendement | Cibles | Rendement 2008-2009 |
|---|---|---|
| **Magistrature indépendante** – Opinion des juges sur la contribution du Commissariat à l'indépendance de la magistrature au moyen de la prestation de services de qualité supérieure | 90 % des juges sont satisfaits de l'administration de la magistrature et croient qu'elle contribue efficacement à leur indépendance. | 93 % des juges étaient satisfaits des services fournis par le CMF. De façon générale, les notes de satisfaction étaient élevées parmi tous les secteurs de service du CMF.<br><br>À l'égard du résultat stratégique, 88 % des répondants au sondage ont qualifié d'excellent ou de bon le rendement du Commissariat dans le soutien et la promotion de l'indépendance judiciaire au moyen de services de qualité aux juges de nomination fédérale. |
| **Magistrature efficace** – Conformité aux normes de service pour la prestation efficace de services | Service à 90 % conforme aux normes établies. | Chaque service du CMF recueille des renseignements pour démontrer le rendement par rapport aux normes de prestation efficace des services. Dans l'ensemble, la cible de conformité à 90 % à ces normes a été atteinte. |

**Sommaire des réalisations par rapport aux priorités**

**Services aux clients :** Le CMF a continué de fournir des niveaux élevés de service aux clients en ce qui a trait aux services de base comme les salaires, les indemnités et les pensions des juges. Le Sondage sur la satisfaction de la clientèle indiquait un niveau de satisfaction de 93 % à l'égard des services fournis par l'organisation.

**Planification intégrée :** Dans le récent processus du Cadre de responsabilisation de gestion (CRG), le CMF s'est fait attribuer une note de « forte » sous la mesure de l'Efficacité de la structure de gestion ministérielle. Cette mesure évaluait tant la planification intégrée que la structure de gouvernance de l'organisation.

**Communications :** Le sondage indiquait une note de satisfaction élevée à l'égard de la qualité des communications de l'organisme.

**Gestion et systèmes d'information :** Les technologies de l'information ont été maintenues à un haut niveau de disponibilité et de qualité de fonctionnement, et diverses initiatives de mise à niveau ont été entreprises. Même si les travaux ont progressé, la récente évaluation du CRG indiquait que le CMF avait besoin de davantage de travaux pour mettre en œuvre une stratégie de gestion de l'information de sorte qu'il s'est fait attribuer une note de « attention requise ».

**Sécurité :** Les travaux ont progressé dans la mise à niveau de la sécurité au moyen d'améliorations aux logiciels et au système réseau de détection des intrusions. Même si le CMF se conforme entièrement à la Politique du gouvernement sur la sécurité, l'évaluation du CRG indiquait que des travaux supplémentaires étaient requis pour satisfaire aux exigences de la GSTI (Gestion de la sécurité des technologies de l'information), de sorte que ce secteur s'est fait attribuer la note de « attention requise ».

| Activité de programme | Dépenses réelles 2007-2008 | Budget principal des dépenses 2008-2009 | Dépenses prévues 2008-2009 | Total des autorisations 2008-2009 | Dépenses réelles 2008-2009 | Harmonisation avec les résultats du gouvernement du Canada |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Paiements en application de la *Loi sur les juges* | 390 180 386 $ | 397 971 000 $ | 397 971 000 $ | 410 482 874 $ | 410 482 874 $ | Des collectivités sécuritaires |
| Conseil canadien de la magistrature | 1 658 231 $ | 1 683 000 $ | 1 683 000 $ | 1 762 700 $ | 1 643 318 $ | Des collectivités sécuritaires<br><br>Affaires gouvernementales |
| Commissariat à la magistrature fédérale | 8 093 014 $ | 8 507 000 $ | 8 507 000 $ | 9 870 354 $ | 9 299 277 $ | Un monde sécuritaire grâce à la coopération internationale<br><br>Affaires gouvernementales |
| **Total des dépenses prévues** | **399 931 631 $** | **408 161 000 $** | **408 161 000 $** | **422 115 928 $** | **421 427 469 $** | |

## Contribution des priorités au résultat stratégique

| **Priorités opérationnelles** | **Type** | **Situation** | **Liens au résultat stratégique (R.S.)** |
|---|---|---|---|
| Services aux clients – En fournissant des services de soutien administratif aux juges de nomination fédérale, le CMF permet aux juges d'exécuter pleinement leurs fonctions judiciaires. En écoutant ses clients et en suivant le contexte judiciaire, le CMF relève les besoins actuels et futurs des juges et y adapte efficacement les ressources et les activités. Dans le dernier exercice, a été entreprise l'initiative clé de l'amélioration du système d'évaluation du rendement en vue de la collecte et de la communication du rendement opérationnel (activité de programme). Le Sondage sur la satisfaction de la clientèle a été mené en vue de l'évaluation de l'atteinte du résultat stratégique de même que de niveaux de satisfaction des clients à l'égard des services. Des occasions d'amélioration et des leçons apprises ont été relevées. | Courante | Réalisée<br><br>Le Sondage sur la satisfaction de la clientèle révélait un niveau de satisfaction supérieur à 93 % parmi les juges à l'égard des services du CMF. | R.S. Une magistrature indépendante et efficace est garantie au moyen de l'amélioration continue de la prestation des services en réponse aux besoins des clients. |
| **Priorités administratives** | **Type** | **Situation** | **Liens au résultat stratégique** |
| Planification intégrée et communication – Le CMF a élaboré un plan intégré de gestion du fonctionnement et de la main-d'œuvre qui permet un système officiel d'élaboration de politiques intégrée, de planification et de gestion du rendement qui intègre la planification des ressources humaines. Dans le dernier exercice, des plans ont été élaborés, mis en œuvre et suivis pour garantir l'opportunité des dépenses. | Courante | Réalisée<br><br>En ce qui a trait à l'examen du Cadre de responsabilisation de gestion (CRG), le CMF s'est fait attribuer une note de « forte » dans le secteur de l'Efficacité de la structure de gestion ministérielle. | R.S. Une magistrature indépendante et efficace est garantie au moyen d'une gouvernance efficace de la prestation des services. |
| Communications – L'objectif de l'initiative de communications consiste à améliorer continuellement l'efficacité des communications entre les gestionnaires, les employés, les clients (juges) et les partenaires du CMF. Des stratégies de communications, de la sensibilisation et de la formation ont eu lieu dans le dernier exercice dans des secteurs comme les valeurs et l'éthique ainsi que la mise en œuvre de politiques et de modifications de procédures. | Courante | Réalisée<br><br>Le Sondage sur la satisfaction de la clientèle indiquait un niveau de satisfaction très élevé (88 %) à l'égard des communications du CMF avec les juges. | R.S. Une magistrature indépendante et efficace est garantie au moyen d'une magistrature bien informée des services du CMF. |

| Priorités opérationnelles | Type | Situation | Liens au résultat stratégique (R.S.) |
|---|---|---|---|
| Gestion et systèmes d'information – L'entretien et la modernisation de l'infrastructure du CMF constituent une priorité élevée de même que la gestion efficace de l'information. Au cours du dernier exercice, le CMF a achevé d'importants projets en TI pour la mise à niveau d'un accès Internet sécurisé, le Système d'information sur les ressources humaines (SIRH) ainsi que le courriel et le contexte de collaboration. Étant donné que le principal système d'information de gestion (Phœnix) date de plus de 15 ans et est fondé sur une application non commerciale, le CMF a assuré la poursuite de sa disponibilité et a fait des préparatifs pour la migration future du système à MS Windows et à la plateforme SQL. | Courante | Non réalisée<br><br>Selon les résultats du Cadre de responsabilisation de gestion (CRG), cette priorité nécessite de l'attention. Même si les technologies de l'information ont été considérées acceptables, comme l'indiquent les réalisations du dernier exercice, le CMF a été jugé nécessiter de plus amples travaux sur la mise en œuvre d'une stratégie de gestion de l'information. | R.S. Une magistrature indépendante et efficace est garantie au moyen d'une « épine dorsale » de systèmes efficaces. |
| Sécurité – L'objectif de l'initiative de sécurité consiste à créer un point de référence unique pour tous les aspects de la sécurité, dont la sécurité matérielle des clients, employés, visiteurs, installations, données, renseignements et systèmes du CMF. Lors du dernier exercice, d'importants projets de sécurité ont été réalisés en TI comme la mise en œuvre du système de gestion de correction de logiciels et le système réseau de prévention des intrusions. | Courante | Non réalisée<br><br>Selon le processus du Cadre de responsabilisation de gestion (CRG), cette priorité nécessite de l'attention. Même si le CMF se conforme entièrement à la Politique du gouvernement sur la sécurité, le processus de CRG a relevé des occasions d'améliorations supplémentaires des conventions de communication de l'information ainsi que de la formation et de la sensibilisation. | R.S. Une magistrature indépendante et efficace est garantie au moyen de la protection des renseignements et des installations du client. |

**Analyse du risque**

Le contexte du CMF est complexe en raison notamment de la petite taille de son organisation, de l'éventail des services qu'il fournit (rémunération, avantages sociaux, formation linguistique, etc.) et du grand nombre de clients desservis. Le CMF est aussi l'une des seules organisations au sein du gouvernement chargée de la tâche délicate de communiquer régulièrement avec trois branches du gouvernement : l'organe législatif pour les comités consultatifs pour la magistrature (CCM); l'organe judiciaire pour un vaste éventail de services; et l'organe exécutif à l'égard des exigences de gestion et des organismes centraux.

Ne comptant que quelques 70 employés, le Commissariat sert plus de 1 066 juges, 806 pensionnés et survivants, 138 membres de comités consultatifs et entre 500 et 600 candidats à des nominations judiciaires. Le CMF administre un budget annuel de plus de 400 millions de dollars qui couvre les traitements, indemnités et pensions des juges, leurs frais de réinstallation et de déplacement et les frais de fonctionnement du Commissariat (informatique, formation, services financiers, administration et autres dépenses liées). Il assure des services aux juges, notamment la formation linguistique. Il informe la communauté juridique de même que le grand

public grâce à la publication du recueil officiel des décisions de la Cour fédérale et de la Cour d'appel fédérale, soit le *Recueil des décisions des Cours fédérales*, faisant ainsi la promotion de l'accès à la justice et garantissant un registre permanent de ces décisions. Le CMF répond aussi aux exigences du ministre de la Justice au moyen de l'exploitation du Secrétariat des nominations à la magistrature.

Reconnaissant ce contexte, le CMF a élaboré un profil de risque et suit activement les risques externes et internes par l'entremise de son équipe de direction. Voici les risques que le CMF a gérés lors de l'exercice 2008-2009.

**Risques externes** – La demande de services du CMF augmente parallèlement à l'évolution démographique des clients, ce qui entraîne des demandes opérationnelles supplémentaires. Comparativement à l'exercice antérieur, il y a eu en 2008-2009 une augmentation de 5,2 % (20,3 millions de dollars) du nombre de pensionnés en vertu de la *Loi sur les juges*. Les exigences se sont aussi resserrées quant à l'administration du remboursement des dépenses, notamment de déplacement, aux juges de nomination fédérale. Le CMF a suivi et géré activement les risques relatifs à la gestion de la charge de travail supplémentaire pour garantir que les juges reçoivent à temps leurs salaires, leurs indemnités et leurs pensions, conformément à la Loi.

Le CMF a notamment pour rôle de fournir un soutien au Conseil canadien de la magistrature, dont la mission consiste notamment à recevoir des plaintes contre les membres de la magistrature. Les types et le volume des plaintes augmentent constamment, de sorte que les ressources requises pour l'analyse et l'examen nécessaires de ces dossiers augmentent aussi. Il est possible que certaines plaintes entraînent le lancement d'enquêtes complètes, ce qui nécessite des ressources importantes pour garantir leur équité et leur objectivité.

Le CMG doit répondre aux attentes et aux exigences des organismes centraux (fonction de contrôleur, systèmes de gestion et de comptabilité, etc.) s'appliquant aux ministères de plus grande taille qui peuvent compter sur des ressources spécialisées de base en planification, en communications, en administration des ressources humaines et financières et en évaluation. Les exigences stratégiques font augmenter les demandes administratives de même que la nécessité de l'élaboration de procédures internes et de l'harmonisation de pratiques qui pourraient convenir davantage à un grand ministère qu'à un petit organisme. Le CMF compte sur une petite équipe de direction et les fonctions quotidiennes de suivi et de gestion sont exercées de façon plus informelle et directive, ce qui fournit la souplesse et l'adaptation nécessaires pour gérer efficacement le risque relativement aux processus normaux à l'appui d'une clientèle constituée de juges de nomination fédérale.

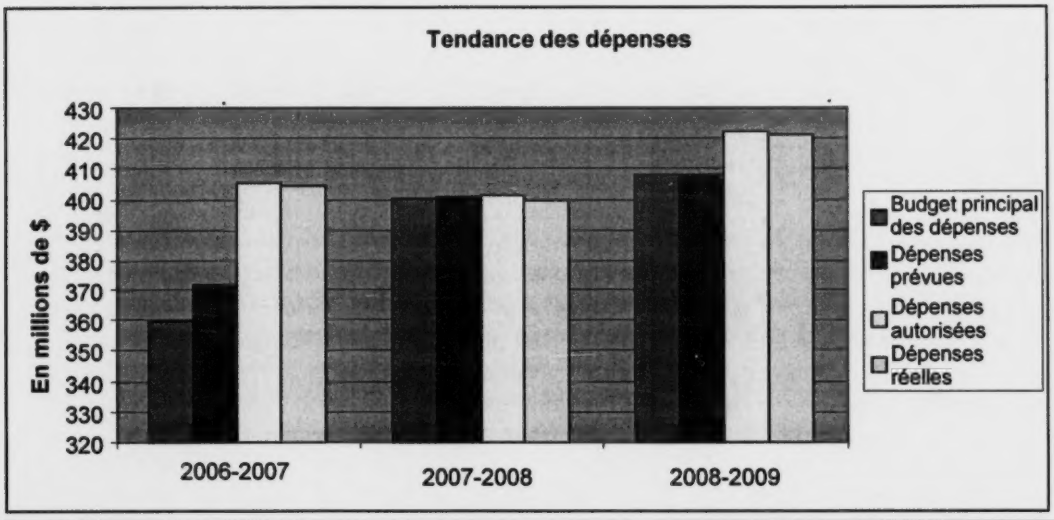
**Risques internes** – Le CMF reconnaît exercer ses activités dans une économie mondiale dirigée par la technologie et doit satisfaire aux attentes croissantes, dont celles qu'établissent le gouvernement fédéral et le Cadre de responsabilisation de gestion (CRG). Le CRG fournit une vérification très efficace par rapport à la réalité sur d'importants secteurs de risque à l'égard de la gestion et des technologies de l'information qui sont importants pour la prestation efficace des services aux juges.

Du point de vue des ressources humaines, le principal risque auquel le CMF fait face est la perte d'expertise et de mémoire institutionnelle causée par la retraite d'employés expérimentés de longue date. Comme pour la plupart des organismes gouvernementaux, la retraite à court et moyen termes de gestionnaires et de membres du personnel peut exacerber la vulnérabilité du Commissariat. Même si le CMF a fait des efforts pour élaborer des plans de relève, il n'en demeure pas moins qu'il y a sur le marché une pénurie de ressources compétentes qui conviennent aux activités du CMF. Le temps consacré au recrutement est donc généralement plus long qu'à l'habitude.

Du point de vue financier, le CMF conserve et met à jour un processus complexe de planification de la main-d'œuvre qui définit les principales initiatives et besoins de ressources. Les prévisions financières et la communication des dépenses sont suivies activement. Les juges se font rembourser les dépenses réelles et raisonnables qu'ils engagent en vertu de la *Loi sur les juges*. Ce sont leurs juges en chef qui organisent leurs horaires de travail en fonction du nombre de causes soumises aux tribunaux, de sorte que le Commissariat n'a aucune influence et aucun contrôle sur le processus d'établissement des horaires. Toute prévision des dépenses engagées par les juges est fondée sur les tendances historiques, ce qui peut entraîner des écarts par rapport aux dépenses réelles.

Du point de vue opérationnel, le CMF fait face au défi et au risque de pondérer les ressources consacrées aux activités courantes et les exigences de mise en œuvre de programmes internationaux et d'accueil des délégations internationales. En 1995, le CMF a lancé des partenariats judiciaires internationaux entièrement financés par l'entremise de l'Agence canadienne de développement international. Le premier partenariat a été établi avec l'Ukraine, mais d'autres ont rapidement suivi avec la Russie, l'Éthiopie, la Chine et d'autres pays. Le projet avec la Russie est maintenant terminé. Le CMF participe toujours à la promotion et à la facilitation de la participation des membres de la magistrature canadienne à plusieurs projets de coopération internationale. Le CMF accueille régulièrement des délégations internationales pour leur transmettre son expertise.

**Profil des dépenses**




Le total des dépenses pour l'organisme indique, au cours de la période de planification, une augmentation continuelle qui découle d'une disposition de la *Loi sur les juges* permettant l'augmentation annuelle des salaires des juges en fonction de l'indice de l'ensemble des activités économiques.

(En millions de dollars)

| Activité de programme | Dépenses réelles 2006-2007 | Dépenses réelles 2007-2008 | Budget principal des dépenses 2008-2009 | Dépenses prévues 2008-2009 | Total des autorisations 2008-2009 | Dépenses réelles 2008-2009 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Paiements en application de la *Loi sur les juges* | 394,8 | 390,2 | 398,0 | 398,0 | 410,5 | 410,5 |
| Conseil canadien de la magistrature | 1,7 | 1,7 | 1,7 | 1,7 | 1,8 | 1,6 |
| Commissariat à la magistrature fédérale | 8,1 | 8,1 | 8,5 | 8,5 | 9,9 | 9,3 |
| **Total** | 404,6 | 400,0 | 408,2 | 408,2 | 422,1 | 421,4 |

La principale raison expliquant l'écart entre les dépenses réelles et les dépenses prévues est l'augmentation du nombre de juges, du nombre de pensionnés recevant des rentes en vertu de la *Loi sur les juges* et des dépenses, notamment de déplacement, remboursées aux juges de nomination fédérale.

**Postes votés ou législatifs**

| Poste voté ou législatif | Libellé tronqué pour le poste voté ou législatif | Dépenses réelles 2006-2007 | Dépenses réelles 2007-2008 | Budget principal des dépenses 2008-2009 | Dépenses réelles 2008-2009 |
|---|---|---|---|---|---|
| 20 | Dépenses de fonctionnement | 7 437 295 $ | 7 461 007$ | 7 772 000 $ | 8 559 913 $ |
| 25 | Dépenses de fonctionnement du Conseil canadien de la magistrature | 1 565 602 $ | 1 564 231$ | 1 594 000 $ | 1 556 318 $ |
| (S) | Paiements en application de la *Loi sur les juges* | 394 797 577 $ | 390 180 386 $ | 397 971 000 $ | 410 482 874 $ |
| (S) | Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés | 783 954 $ | 726 007 $ | 824 000 $ | 826 364 $ |
| | **Total** | **404 584 428 $** | **399 931 631 $** | **401 012 838 $** | **421 427 469 $** |

# SECTION II – ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMME PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE

## 2.1 Résultat stratégique

Une magistrature fédérale indépendante et efficace.

## 2.2 Activités de programme par résultat stratégique

La section suivante décrit les activités de programme du Commissariat à la magistrature fédérale Canada et indique les résultats prévus, les indicateurs de rendement, les cibles, la situation à l'égard du rendement et le sommaire du rendement pour chacune d'elles.

Cette section contient une analyse des résultats des activités de programme suivantes :

- Paiements en application de la *Loi sur les juges*
- Conseil canadien de la magistrature
- Commissariat à la magistrature fédérale

Activité de programme : Paiements en application de la *Loi sur les juges*

| **Ressources financières 2008-2009 (en millions de $)** | | | **Ressources humaines 2008-2009 (ETP)** | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Dépenses prévues** | **Total des autorisations** | **Dépenses réelles** | **Prévues** | **Réelles** | **Différence** |
| 397 971 $ | 410 483 $ | 410 483 $ | 0 | 0 | 0 |

| **Résultats prévus** | **Indicateurs de rendement** | **Cibles** | **Situation à l'égard du rendement** | **Sommaire du rendement** |
|---|---|---|---|---|
| Traitement et validation précis et rapides des demandes de remboursement de dépenses reçues conformément à la *Loi sur les juges* et aux lignes directrices internes régissant la gestion financière. | Pourcentage des demandes de remboursement de dépenses traité et validé aux fins d'entrée dans le système de suivi. | 100 % des demandes de remboursement de dépenses sont conformes à la *Loi sur les juges* et aux politiques et lignes directrices ministérielles. | Atteinte | 100 % de toutes les demandes reçues ont été vérifiées de manière à garantir la conformité aux politiques et lignes directrices ministérielles. |
| | Pourcentage des demandes de remboursement des dépenses traité selon la norme de service. | 90 % des demandes sont traitées selon la norme de service. | Atteinte en majeure partie | 80 % des demandes ont été traitées selon la norme de service. Le rendement était plus faible au début de l'exerce compte tenu de la formation de nouveaux employés. Au cours des six derniers mois de l'exercice, le rendement correspondait aux normes de service. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Tenue de dossiers complets, à jour et validée pour tous les juges et leurs survivants. | Niveau de satisfaction des juges concernant les services. | 80 % des juges sont satisfaits des services. | Atteinte | Le Sondage sur la satisfaction de la clientèle indiquait que seulement 2 % des répondants n'étaient pas satisfaits de l'exhaustivité et de la fidélité des dossiers comparativement à 75 % qui en étaient satisfaits (22 % étaient neutres). |
| Administration efficace et efficiente des programmes et processus de rémunération et de prestation des juges. | Pourcentage des demandes de rémunération et de prestation traité selon la norme de service. | 90 % des demandes de rémunération et de prestation sont traitées selon la norme de service. | Atteinte en majeure partie | 82 % des répondants au Sondage sur la satisfaction de la clientèle considéraient que la réponse aux questions et aux demandes par le CMF était rapide comparativement à 4 % qui n'étaient pas satisfaits (14 % n'avaient aucune opinion). |

Analyse du rendement :

Comparativement à l'exercice antérieur, il y a eu en 2008-2009 une augmentation de 5,2 % (20,3 millions de dollars) du nombre de pensionnés en vertu de la *Loi sur les juges*. Malgré l'augmentation de la charge de travail, tous les juges et les pensionnés ont reçu à temps leurs salaires, indemnités et pensions, conformément à la Loi. Selon les résultats du Sondage sur la satisfaction de la clientèle, les juges sont généralement très satisfaits des services du CMF, ayant attribué à chaque service des notes d'au moins 80 %. À l'appui du résultat stratégique du CMF, l'atteinte d'un rendement élevé dans cette activité de programme garantit que la magistrature peut continuer à exercer ses fonctions de façon efficace et efficiente, sans délai. L'indépendance de la magistrature est garantie par la prestation indépendante et efficace de la rémunération et des avantages sociaux par le CMF.

Leçons apprises :

Les résultats du sondage renforcent l'importance pour le CMF de soutenir sa forte culture de service en conservant les niveaux actuels de service et de qualité du service. Voici les trois secteurs essentiels pour la poursuite de l'amélioration : cerner les points de contact, rationaliser les processus et répondre rapidement.

Activité de programme : Conseil canadien de la magistrature

| Ressources financières 2008-2009 (en millions de $) | | | Ressources humaines 2008-2009 (ETP) | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Dépenses prévues** | **Total des autorisations** | **Dépenses réelles** | **Prévues** | **Réelles** | **Différence** |
| 1 683 $ | 1 763 $ | 1 643 $ | 8 | 6 | 2 |

| Résultats prévus | Indicateurs de rendement | Cibles | Situation à l'égard du rendement | Sommaire du rendement |
|---|---|---|---|---|
| Fonctionnement efficace des comités du Conseil canadien de la magistrature. | Satisfaction à l'égard de l'administration et du soutien dispensé aux comités. | Nombre de présidents de comités satisfaits du soutien du secrétariat. | Atteinte | Les présidents ont déclaré être satisfaits des services du CCM. |

Analyse du rendement :

Le Conseil est formé des 39 juges en chef et juges en chef adjoints des cours supérieures du Canada. Dans le cadre de son mandat qui est d'appuyer la magistrature canadienne, le Commissariat à la magistrature fédérale fournit des services de soutien au bureau du Conseil canadien de la magistrature. Sa mission est de promouvoir l'efficacité et l'uniformité, ainsi que d'améliorer la qualité des services judiciaires au Canada. Il est également appelé à instruire les plaintes déposées contre des juges de nomination fédérale.

Au cours de l'exercice, 55 réunions de comités et de leurs sous-comités ont eu lieu. Les présidents des comités ont déclaré être satisfaits des services fournis par le Secrétariat du CCM.

Leçons apprises :

L'établissement de priorités par les membres du CCM est essentiel pour l'exécution par le CCM des plans et pour la réalisation des attentes générales des membres. À cet égard, l'analyse du temps consacré par le personnel au soutien du Conseil est cruciale pour le processus de planification du travail.

Activité de programme : Commissariat à la magistrature fédérale Canada

| Ressources financières 2008-2009 (en millions de $) | | | Ressources humaines 2008-2009 (ETP) | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Dépenses prévues** | **Total des autorisations** | **Dépenses réelles** | **Prévues** | **Réelles** | **Différence** |
| 8 507 $ | 9 870 $ | 9 299 $ | 64 | 59 | 6 |

| Résultats prévus | Indicateurs de rendement | Cibles | Situation à l'égard du rendement | Sommaire du rendement |
|---|---|---|---|---|
| 1. Administration précise et rapide du processus de décret. | Pourcentage des présentations en vue d'un décret préparé selon les normes de service. | 90 % des présentations sont préparées selon les normes de service. | Atteinte | 100 % des présentations en vue d'un décret ont été préparées selon la norme de service. |
| 2. Administration équitable et rapide du processus des nominations à la magistrature | Pourcentage des candidatures sélectionnées et renvoyées aux comités consultatifs rapidement. | 95 % des candidatures sont étudiées et vérifiées conformément à la norme de service. | Atteinte | 99 % des demandes reçues ont été examinées et vérifiées dans un délai de trois mois. |
| 3. Accès à un outil de collaboration et de courriel fiable et efficace | Pourcentage du temps de disponibilité du système de base pour les utilisateurs.<br><br>Pourcentage de juges satisfaits du système. | Les systèmes de base sont disponibles 98 % du temps sur une base annuelle.<br><br>75 % des juges sont satisfaits du système. | Atteinte<br><br>Atteinte | La disponibilité du système JUDICOM était de 99,36 %.<br><br>83 % des juges étaient satisfaits ou très satisfaits du système JUDICOM selon le Sondage sur la satisfaction de la clientèle. |
| 4. Les juges de nomination fédérale ont accès rapidement à des programmes de formation linguistique rentables et de haute qualité | Délai d'accès des juges aux services de formation. | 90 % des juges ont accès à des services d'évaluation et de formation linguistique conformes à la norme de service. | Atteinte en majeure partie | 97 % des juges estiment que la formation linguistique reçue lors de la session d'immersion était utile.<br><br>Dans l'ensemble, presque neuf juges sur dix qui ont suivi la formation linguistique ont déclaré être satisfaits du service fourni. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 5. Publication rapide, précise et bilingue des décisions choisies des Cours fédérales | Pourcentage des décisions choisies publiées dans les dix mois de la décision. | 90 % des décisions choisies sont publiées dans les dix mois suivant la décision. | Atteinte en majeure partie | La publication des recueils prenait en moyenne 11,8 mois. Des délais ont été causés par la restructuration entraînée par les retraites et l'impartition de la microédition. |

Analyse du rendement :

Le Commissariat à la magistrature fédérale est une activité de programme à plusieurs volets bénéficiant à ceux qui participent au processus de nominations à la magistrature de même qu'aux juges de nomination fédérale, à la communauté juridique et au grand public grâce à la publication du *Recueil des décisions des Cours fédérales*. En 2008-2009, le CMF a atteint en totalité ou en partie les cibles de rendement pour les résultats prévus de cette activité de programme.

Premièrement, l'atteinte par le CMF d'une norme élevée pour l'administration précise et rapide du processus de décret et du processus de nomination à la magistrature a contribué à une magistrature indépendante puisqu'elle a garanti que tous les candidats à la magistrature ont été traités justement et équitablement au cours du processus.

Deuxièmement, le CMF fournit aussi des outils rapides et efficaces de collaboration en technologie de l'information de même que de la formation linguistique. Les juges de nomination fédérale ont été en mesure de collaborer efficacement, communiquant de l'information au moyen de JUDICOM, soit la plateforme de technologie de l'information exploitée par le CMF. JUDICOM a excédé les normes de disponibilité du système de même que la cible de satisfaction de 75 %.

Troisièmement, les juges sont mieux en mesure d'exercer leurs fonctions dans les deux langues officielles grâce aux efforts du CMF pour garantir l'accès facile aux services linguistiques. Comme il a été indiqué, neuf juges sur dix ayant suivi la formation linguistique déclarent être satisfaits du service fourni.

Enfin, les décisions importantes de la Cour fédérale et de la Cour d'appel fédérale ont été facilement, rapidement et fidèlement mises à la disposition des juges de nomination fédérale, de la communauté juridique et du grand public grâce à la publication du Recueil des décisions des Cours fédérales.

Leçons apprises :

Le CMF s'efforce de répondre aux besoins de service de la magistrature en évaluant continuellement son rendement et en appliquant minutieusement les leçons apprises. Le CMF utilise trois méthodes pour relever les occasions d'amélioration de la prestation des services.

La première est le Sondage sur la satisfaction de la clientèle mené auprès des juges en 2008, qui a évalué les opinions des juges concernant l'atteinte du résultat stratégique du CMF consistant à soutenir et promouvoir l'indépendance judiciaire au moyen de services aux juges de nomination fédérale. Le sondage a aussi recueilli des évaluations de rendement sur chaque activité de programme du CMF. Le CMF a appris qu'il peut améliorer continuellement le service grâce : a) à une meilleure efficacité au moyen de la minimisation du nombre d'étapes du processus de prestation des services aux juges; b) à la réduction des délais de prestation de services; et c) à un point de contact central et uniforme auquel les juges peuvent s'adresser pour obtenir un service.

La deuxième méthodologie est liée à la gestion et à l'amélioration continue d'un processus interne de prestation de services aux juges. Le CMF a en cours une initiative d'amélioration de la prestation des services, comme le projet de recensement des services et l'analyse du déroulement de chaque activité de programme du CMF effectuée lors du dernier exercice. Cela est soutenu par des diagnostics établis à l'aide de données d'évaluation du rendement indiquant les secteurs où il y a place à l'amélioration de l'efficacité des procédés, des délais de service et de la qualité du contact avec le client.

Troisièmement, le CMF peaufine et met en œuvre son système d'évaluation du rendement. Le CMF a appris que l'établissement de priorités sur l'investissement en personnel et budgétaire constitue un facteur important de succès dans la prestation d'un service de qualité constante répondant à la norme. La direction suit activement l'efficacité de chaque activité de programme par rapport aux cibles ou aux normes. Les améliorations ou les mesures correctives seront établies et mises en œuvre.

Enfin, le CMF a fait l'objet au cours du dernier exercice d'un examen selon le Cadre de responsabilisation de gestion (CRG), ce qui a procuré à l'organisation une importante occasion d'établir les priorités de la direction pour l'application des leçons apprises au sujet de la prestation de services. Par exemple, on a relevé dans le cadre du CRG la nécessité d'une stratégie active de gestion de l'information (GI) ainsi que de paramètres guidant la gestion des technologies de l'information en vue d'une amélioration de l'efficience, de l'efficacité et de l'innovation. D'autres travaux s'imposent aussi dans le domaine de la sécurité, particulièrement sur le plan de la formation et de la sensibilisation.

Toutefois, dans l'évaluation du CRG, le CMF s'est fait attribuer une note acceptable ou élevée quant à la majorité des secteurs de gestion, en particulier la gestion intégrée et la gouvernance. Mais ce qui compte le plus, c'est que le service à la clientèle a été qualifié de « fort », ce qui reflète la solide orientation sur le service du CMF de même que l'attention que la direction porte à l'obtention d'un rendement élevé.

## 2.3 Avantages pour les Canadiens

Il y a 1 066 juges de nomination fédérale au Canada qui siègent aux cours supérieures des provinces et des territoires ainsi qu'à des cours spécialisées comme la Cour d'appel fédérale, la Cour fédérale et la Cour canadienne de l'impôt. Ces tribunaux jouent un rôle essentiel dans la protection des droits des citoyens et font en sorte que les gouvernements respectent les règles de droit et de justice. Le CMF veille à l'indépendance judiciaire et offre une formation linguistique rehaussant la compétence des juges.

Le CMF publie le *Recueil des décisions des Cours fédérales*, compte rendu officiel et bilingue des décisions et extraits des décisions de la Cour fédérale et de la Cour d'appel fédérale considérées suffisamment importantes pour justifier leur publication. Le CMF fournit également un soutien administratif au Conseil canadien de la magistrature.

Le CMF applique un processus rapide et efficace de nominations à la magistrature. Le Secrétariat des nominations à la magistrature a reçu et traité 509 demandes de nominations. Le Secrétariat a organisé 49 rencontres des comités consultatifs. Les comités consultatifs ont évalué 448 candidatures au total et les résultats ont été certifiés par la directrice exécutive, Nominations à la magistrature, et présentés au ministre.

La promotion des principes de l'indépendance judiciaire et de l'efficacité et de la transparence du système judiciaire à l'échelle internationale permet de protéger les intérêts du Canada à l'étranger et confère plus de visibilité à notre pays devant les tribunes internationales.

# SECTION III – RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES

## 3.1 Points saillants financiers

Les points saillants financiers présentés dans le présent RMR se veulent une vue d'ensemble générale de la situation financière et des activités du CMF. On peut consulter les états financiers de l'organisme sur le site Web du CMF au :

http://www.fja-cmf.gc.ca

(En millions de dollars)

| État de la situation financière condensé<br>À la fin de l'exercice (31 mars 2009) | % de changement | 2009 | 2008 |
|---|---|---|---|
| Actifs | | | |
| Total des actifs | 5,7 % | 1,7 | 1,6 |
| Passifs | | | |
| Total des passifs | 7,2 % | 151,5 | 141,3 |
| Avoir | | | |
| Total des avoirs | 7,2 % | (149,7) | (139,7) |
| TOTAL | 5,7 % | 1,7 | 1,6 |

(En millions de dollars)

| État des résultats condensé<br>À la fin de l'exercice (31 mars 2009) | % de changement | 2009 | 2008 |
|---|---|---|---|
| Charges | | | |
| Total des charges | 5,5 | 423,3 | 401,4 |
| Revenus | | | |
| Total des revenus | 4,7 | 12,8 | 12,2 |
| COÛT DE FONCTIONNEMENT NET | 5,5 | 410,5 | 389,2 |

Le coût de fonctionnement net pour l'organisme affiche une augmentation de 5,5 % par rapport à l'exercice précédent. Cette augmentation découle d'une disposition de la *Loi sur les juges* qui permet l'augmentation annuelle des salaires des juges en fonction de l'indice de l'ensemble des activités économiques, de l'augmentation des frais de déplacement globaux engagés par les juges

de même que de l'augmentation du nombre de pensionnés recevant des prestations en vertu de la *Loi sur les juges*.

## 3.2 Liste des tableaux

Les tableaux électroniques des renseignements supplémentaires figurant dans le rapport ministériel sur le rendement 2008-2009 peuvent être consultés sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada au :

http://www.tbs-sct.gc.ca/estsd-bddc/index-fra.asp

Sources des revenus disponibles et des revenus non disponibles

## 3.3 Autres sujets d'intérêt

Pour en savoir plus sur le Conseil canadien de la magistrature, son mandat et ses activités, consulter son site Web :

http://www.cjc-ccm.gc.ca

On peut consulter le sommaire du Sondage 2008 sur la satisfaction de la clientèle sur le site Web du CMF :

http://www.fja-cmf.gc.ca

**Pour obtenir des renseignements supplémentaires**

Commissariat à la magistrature fédérale Canada
99, rue Metcalfe, 8e étage
Ottawa (Ontario) K1A 1E3

Téléphone : 613-995-5140 Téléc. : 613-995-5615

Site Web : http://www.fja-cmf.gc.ca

Claude Provencher, commissaire, téléphone : 613-995-5140
Courriel : claude.provencher@fja-cmf.gc.ca

**Loi appliquée par le Commissariat à la magistrature fédérale Canada**

Le ministre assume l'entière responsabilité de l'application de la loi suivante devant le Parlement :

*Loi sur les juges* (L.R.C. (1985), ch. J-1) Février 2007